

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2015年08月 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	2015年 08月	2015年度	
			累計	月平均(累計/月数)
相談	制度に関する相談	239	1400	280
	勧誘に関する相談	68	241	48
	売買取引に関する相談	103	417	83
	事務処理に関する相談	87	441	88
	投資運用に関する相談	1	3	0
	投資助言に関する相談	3	18	3
	その他の相談	91	460	92
	(小計)	592	2980	596
	苦情	勧誘に関する苦情	31	160
売買取引に関する苦情		45	186	37
事務処理に関する苦情		15	85	17
投資運用に関する苦情		0	1	0
投資助言に関する苦情		0	5	1
その他の苦情		11	68	13
(小計)		102	505	101
あっせん	勧誘に関する紛争	5	23	4
	売買取引に関する紛争	0	12	2
	事務処理に関する紛争	0	0	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0
(小計)	5	35	7	
合計		699	3520	704

(参考 前年度の状況)

区分	内容	2014年度	
		累計	月平均(累計/12)
相談	制度に関する相談	4164	347
	勧誘に関する相談	610	50
	売買取引に関する相談	1311	109
	事務処理に関する相談	1442	120
	投資運用に関する相談	12	1
	投資助言に関する相談	53	4
	その他の相談	1473	122
	(小計)	9065	755
	苦情	勧誘に関する苦情	229
売買取引に関する苦情		229	19
事務処理に関する苦情		112	9
投資運用に関する苦情		2	0
投資助言に関する苦情		8	0
その他の苦情		49	4
(小計)		629	52
あっせん	勧誘に関する紛争	87	7
	売買取引に関する紛争	20	1
	事務処理に関する紛争	1	0
	投資運用に関する紛争	0	0
	投資助言に関する紛争	1	0
	その他の紛争	1	0
(小計)	110	9	
合計		9804	817

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。  
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2015年08月の商品別処理状況 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	株式	債券	投資信託	有価証券デリバ	金融先物デリバ	CFD	その他デリバ	ラップ	第2種関連商品	その他	計
相談	制度に関する相談	102	14	43	4	21	1	0	1	4	49	239
	勧誘に関する相談	15	17	31	0	1	0	0	3	0	1	68
	売買取引に関する相談	43	7	21	2	28	0	0	1	0	1	103
	事務処理に関する相談	42	6	10	0	9	2	0	0	0	18	87
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する相談	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	3
	その他の相談	19	7	6	2	9	1	0	1	0	46	91
	(小計)	222	51	111	9	68	4	0	7	4	116	592
苦情	勧誘に関する苦情	7	5	13	1	2	0	1	1	0	1	31
	売買取引に関する苦情	13	5	11	1	13	1	0	0	1	0	45
	事務処理に関する苦情	6	1	4	1	3	0	0	0	0	0	15
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の苦情	1	2	6	0	0	0	0	0	0	2	11
	(小計)	27	13	34	3	18	1	1	1	1	3	102
あっせん	勧誘に関する紛争	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	5
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	5
合計		250	66	146	12	87	5	1	8	5	119	699

(参考 2015年度 (2015年04月 ~ 2015年08月) 累計)

区分	内容	株式	債券	投資信託	有価証券デリバ	金融先物デリバ	CFD	その他デリバ	ラップ	第2種関連商品	その他	計
相談	制度に関する相談	638	116	270	12	93	9	3	8	10	241	1400
	勧誘に関する相談	68	55	96	2	4	1	0	11	0	4	241
	売買取引に関する相談	198	44	87	5	62	4	0	6	1	10	417
	事務処理に関する相談	242	17	39	0	34	2	0	2	1	104	441
	投資運用に関する相談	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3
	投資助言に関する相談	8	0	0	1	0	0	0	0	0	9	18
	その他の相談	139	26	31	4	20	2	0	1	5	232	460
	(小計)	1293	258	523	24	213	18	3	31	17	600	2980
苦情	勧誘に関する苦情	55	39	43	1	7	3	1	6	0	5	160
	売買取引に関する苦情	89	12	34	3	38	4	0	3	2	1	186
	事務処理に関する苦情	39	9	13	3	8	0	0	2	0	11	85
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	3	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5
	その他の苦情	24	10	16	0	7	0	0	1	1	9	68
	(小計)	210	70	106	7	60	7	1	13	3	28	505
あっせん	勧誘に関する紛争	9	5	4	0	3	2	0	0	0	0	23
	売買取引に関する紛争	9	1	2	0	0	0	0	0	0	0	12
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	(小計)	18	6	6	0	3	2	0	0	0	0	35
合計		1521	334	635	31	276	27	4	44	20	628	3520

(注)

1. 計上件数は、受付件数である。
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。

# あっせん苦情相談等処理状況報告書

( 2015年08月の男女別処理状況 )

証券・金融商品あっせん相談センター

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	143	89	7	239
	勧誘に関する相談	32	34	2	68
	売買取引に関する相談	64	37	2	103
	事務処理に関する相談	55	32	0	87
	投資運用に関する相談	0	0	1	1
	投資助言に関する相談	1	2	0	3
	その他の相談	47	35	9	91
	(小計)	342	229	21	592
苦情	勧誘に関する苦情	18	12	1	31
	売買取引に関する苦情	26	18	1	45
	事務処理に関する苦情	10	5	0	15
	投資運用に関する苦情	0	0	0	0
	投資助言に関する苦情	0	0	0	0
	その他の苦情	3	8	0	11
	(小計)	57	43	2	102
あっせん	勧誘に関する紛争	0	5	0	5
	売買取引に関する紛争	0	0	0	0
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	0	5	0	5
合計		399	277	23	699

(参考 2015年度(2015年04月～2015年08月)累計)

区分	内容	男	女	法人	計
相談	制度に関する相談	824	519	57	1400
	勧誘に関する相談	112	118	11	241
	売買取引に関する相談	237	167	13	417
	事務処理に関する相談	267	161	13	441
	投資運用に関する相談	1	1	1	3
	投資助言に関する相談	11	6	1	18
	その他の相談	237	183	40	460
	(小計)	1689	1155	136	2980
苦情	勧誘に関する苦情	78	79	3	160
	売買取引に関する苦情	112	70	4	186
	事務処理に関する苦情	56	29	0	85
	投資運用に関する苦情	1	0	0	1
	投資助言に関する苦情	4	1	0	5
	その他の苦情	43	25	0	68
	(小計)	294	204	7	505
あっせん	勧誘に関する紛争	6	16	1	23
	売買取引に関する紛争	4	8	0	12
	事務処理に関する紛争	0	0	0	0
	投資運用に関する紛争	0	0	0	0
	投資助言に関する紛争	0	0	0	0
	その他の紛争	0	0	0	0
	(小計)	10	24	1	35
合計		1993	1383	144	3520

- (注) 1. 計上件数は、受付件数である。  
2. 案件により、相談・苦情・あっせんのそれぞれに重複して計上している場合がある。